

# Traitement des réclamations dans le cloud

## Étude de cas : Conseillers en sinistres de H&G

Les conseillers en sinistres de H&G se procurent la version 28 d' Xactimate pour faire passer les services d'expertise au niveau supérieur.

L'inspection des pertes matérielles, la documentation des dommages et la soumission rapide de rapports d'estimation aux compagnies d'assurance sont certains des aspects les plus difficiles de l'ajustement des réclamations. Les conseillers en sinistres de H&G ont récemment passé à la version 28 de Xactimate pour surmonter ces obstacles, améliorer la coordination entre son personnel et mieux protéger les données d'estimation.

### Verisk : Parlez-nous des conseillers en sinistres de H&G et du travail que vous faites.

**Howard Goldman, président de H&G Claims Consultants : H&G Claims** Consultants est une société indépendante d'experts en sinistres ici, dans le comté de Palm Beach, en Floride. Nous fournissons des services d'expertise en sinistres sur les réclamations de dommages matériels pour les compagnies d'assurance. Nous avons lancé l'entreprise en janvier 2009 et nous avons maintenant trois experts en sinistres agréés qui travaillent avec moi.

### Verisk : Environ combien de réclamations traitez-vous par mois?

Goldman : J'ai une charge d'environ 50 à 60 fichiers ouverts à tout moment. Je fais beaucoup de résolution de différends donc ils peuvent varier et je réalise beaucoup de pertes importantes, mais je dirais que la réclamation moyenne se situe probablement entre 5 000 \$ et 7 500 \$. Et puis, inutile de dire que je reçois des pertes importantes de plus de 150 000 \$.



#### Industrie

Ajusteur indépendant

#### Entreprise

Partenaire de mise en œuvre

#### Verisk Solutions

Xactimate version 28

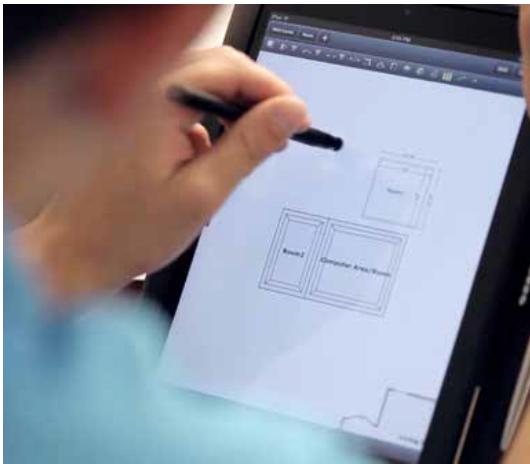
#### Principaux défis

- Traiter les réclamations aussi rapidement que possible
- Protéger les données d'estimation
- Améliorer la coordination entre les experts en sinistres

#### Principaux avantages

En passant à la version 28 d' Xactimate, le personnel de H&G peut maintenant :

- traiter les réclamations en tout temps, n'importe où;
- effectuer des affectations de magasin dans le nuage de Verisk;
- collaborer plus efficacement les uns avec les autres.



« La flexibilité qu'il vous offre pourrait vous faire réduire de moitié votre temps. »



« Avec la version 28 d'Xactimate, je peux accéder à n'importe quelle estimation que je veux, n'importe quand ».

**Verisk : Quelles sont les parties les plus gratifiantes et les plus difficiles de votre travail en tant qu'expert en sinistres?**

Goldman : La partie la plus gratifiante pour moi est d'aider les personnes qui subissent une perte traumatique de leur propriété, de les aider à traverser cette épreuve et de leur faire savoir qu'il y a de la lumière au bout du tunnel. La partie la plus difficile de notre travail est la rapidité avec laquelle nous renvoyons nos estimations aux compagnies d'assurance pour traitement. Nous travaillons pour trois ou quatre sociétés d'experts en sinistres indépendants, et la première question qu'ils se posent est : « À quel point pouvez-vous faire évoluer vos estimations rapidement? » J'ai constaté que plus vous êtes en mesure de le faire rapidement, plus vous recevez d'affleurements.

**Verisk : À quoi ressemble votre flux de travail typique?**

Goldman : À un niveau élevé, le flux de travail consiste à recevoir la réclamation, à communiquer avec le propriétaire de la propriété, à fixer une date et une heure pour évaluer les dommages, et à la faire parvenir sous forme d'estimation et de rapport pour la retourner au transporteur.

J'ai un adjoint administratif qui sort et qui effectue l'estimation. J'ai développé une feuille de notes sur le terrain qui suit le format Xactimate. Je les utilise religieusement pour prendre des notes afin de pouvoir les remettre à mon assistante afin qu'elle puisse les saisir dans le système pour moi. Son objectif est de compléter le croquis et d'étiqueter les photos d'inspection. Lorsque j'ai terminé, l'estimation, les photos et le croquis me reviennent pour vérifier le croquis, ajouter les descriptions ou annotations nécessaires aux photos et établir l'étendue des travaux pour les réparations.

**Verisk : Comment la version 28 de Xactimate accélère-t-elle le processus?**

Goldman : Il est beaucoup plus facile à utiliser. C'est incroyable. J'ai chargé Xactimate sur mon ordinateur portable, et nous utilisons la version navigateur Web d' Xactimate pour envoyer et recevoir des estimations. Je peux donner à mon assistante soit les notes, soit le croquis et lui dire : « Entre-le pour moi. » Elle peut y entrer les renseignements sur la réclamation, et lorsque je suis prêt à entrer les travaux, tout est là.

Avec la version 28 d' Xactimate, elle travaille beaucoup à domicile. C'était un bon avantage. Si je peux remettre une étendue des travaux à mon assistante, et qu'elle peut y travailler de n'importe où, cela ne retarde pas la réclamation. Mais la flexibilité que cette version vous offre pourrait vous faire réduire de moitié votre temps.

**Verisk : Qu'aimez-vous d'autre dans la version 28 de Xactimate?**

Goldman : Un grand avantage de la version 28 d' Xactimate est que vous pouvez placer une estimation en cours dans le cloud Xactware comme sauvegarde pour la sécurité. Parfois, je passe deux ou trois heures sur des croquis. Vous ne voulez pas perdre cela.

Maintenant, combien de personnes prennent une estimation en cours et en font une sauvegarde? Probablement pas beaucoup de gens. Si vous le faites dans Xactimate, elle est sauvegardée dans le cloud Xactware et vous ne la perdez jamais. Il y a un certain temps, je faisais un travail à Miami Beach. J'ai mis l'ordinateur dans la voiture, j'ai parcouru quelques kilomètres et j'ai dîné. Je suis revenu et ma voiture avait été cambriolée : mon ordinateur avait disparu. La police a pensé que des gens me suivaient.

Toutes les estimations que j'avais faites sur Xactimate et qui n'avaient pas été sauvegardées, je les ai perdues. J'avais tout en réserve avec une combinaison de Dropbox et de Carbonite. Si les estimations que j'avais en cours de traitement avaient été enregistrées dans le cloud Xactware, devinez quoi? Aucune perte de données ni de travail. Je ne peux pas vous dire à quel point cette fonctionnalité est incroyable. Avec la version 28 d' Xactimate, je peux accéder à n'importe quelle estimation que je veux, n'importe quand.

**Verisk : Y a-t-il autre chose que vous aimez à propos de la version 28 d' Xactimate?**

Goldman : La fonction photo de la version 28 d' Xactimate est incroyable. Elle me permet de placer et d'étiqueter des photos, et d'y ajouter des descriptions et des annotations, dans le même ordre que les pièces ou les zones de l'arbre d'estimation. Il est également très facile de placer des photos dans la pièce ou la zone associée des dommages, même si elles ont été prises au hasard pendant l'inspection.

**Verisk : Comment évalueriez-vous le soutien technique de Xactware?**

Goldman : Le soutien technique de Xactware est excellent. Je n'ai jamais vu une entreprise qui fournit un meilleur soutien technique qu'elle.

**Verisk : Quelles réactions avez-vous reçues des propriétaires?**

Goldman : Les commentaires ont été excellents. Nous avons reçu des commentaires très positifs de la part des assurés. Dans de nombreux cas, nous leur avons dit : « C'est moins que nous devons faire à notre bureau, et nous pourrons traiter votre réclamation plus rapidement », et ils sont ravis.

**Verisk : Selon vous, quels sont les principaux avantages de la mise à niveau vers la version 28 d' Xactimate?**

Goldman : Un accès instantané de n'importe où, le même format que celui dans lequel j'ai l'habitude de travailler, et les fonctionnalités de sauvegarde et de sécurité qu'elle offre sont tout simplement incroyables. Je pense que c'est inestimable. Dans l'ensemble, je suis vraiment satisfait.



Le soutien technique d' Xactware est excellent. Je n'ai jamais vu une entreprise qui procure un meilleur soutien technique qu'elle. »



**Ventes** 800 424 9228 / [xsales@verisk.com](mailto:xsales@verisk.com) / [verisk.com](http://verisk.com)